



AUCCE1 (Administering Unified Contact Center Enterprise with CVP Part 1)

前提条件

このコースに参加する前に、以下のスキルと知識を持つことをお勧めします（必須ではありません）。

- ネットワーク（Windows AD、SQL）とコンポーネント（サーバー、ルーター、スイッチ）に関する基本的な知識
- マウスを含むWindowsコンピュータの知識とAlt-Tabキーの同時使用
- Unified Communications Managerと音声ゲートウェイに関する実践的な知識
- コンタクトセンターの基本的な理解

受講対象者

- Cisco Unified Communicationsシステムのチャネルパートナーとリセラー
- UCCEソリューションのセールス、実装、サポート担当
- UCCE環境のオペレーション サポート

概要

Administering Cisco Unified Contact Center Enterprise, Part1 (AUCCE1)は、CVPの包括的な環境に配備されたUCCEソリューションの導入後のサポートに関わるシステムエンジニアと顧客に最適な5日間のコースです。このコースでは、インバウンド/アウトバウンドUCCE環境におけるルーチンの追加、移動、変更を実行するために必要な要件、リソース、ツールについて説明します。このコースは、ソリューションの管理者、またはソリューションのレベル1～2のサポート担当者を対象としています。

目的

このコースを修了すると次のことができるようになります。

- Unified CCソリューションの基本的なコンポーネントとオペレーションの特定
- 基本的なUCCE CVP展開の設定と、スクリプト化
- 基本的なエージェント機能をサポートするために必要なICM構成タスクの実行
- マイクロアプリケーションを利用した基本的なICMスクリプトの構築とテスト
- レポートング要件、高精度キューイング、RONAをサポートするようにUCCEを設定
- およびスクリプト化
- CVP VXMLコンポーネントのUnified CCEソリューションへの展開

Cisco Unified ICを使用した基本レポートの生成

アウトライン

モジュール1 : Cisco Unified Contact Center Enterprise v10の基礎

レッスン1-1 : UCCEの紹介

レッスン1-2 : Unified CCコンポーネントとアーキテクチャ

レッスン1-3 : UCCE用語、ルーティング、およびその他のコンポーネント

レッスン1-4 : UCCEツールへのアクセス

モジュール2 : UCCEの設定とスクリプト

レッスン2-1 : 構成マネージャ

レッスン2-2 : スクリプトエディタの概要

レッスン2-3 : CVPのスクリプティング

モジュール3 : Unified CCEインバウンドエージェントに関する考慮事項

レッスン3-1 : CTIオプションの概要

レッスン3-2 : エージェント機能のためのICMの設定

レッスン3-3 : エージェント機能のためのUCMの設定

レッスン3-4 : エージェント機能のためのICMスクリプト

モジュール4 : Unified CCE IVR / VRU機能

レッスン4-1 : マイクロアプリケーションを使用した基本的なIVRスクリプティング

レッスン4-2 : ICMマイクロアプリケーション

レッスン4-3 : マイクロアプリケーションを使用したCisco Unified

ICMエンタープライズスクリプティング

モジュール5 : 追加のUCCEの検討事項

レッスン5-1 : レポートと監視のためのICMの考慮事項

レッスン5-2 : 高精度ルーティング

レッスン5-3 : RONA

モジュール6 : VXMLの実装

レッスン6-1 : 基本的なVXML機能

レッスン6-2 : VXMLのインストールと設定

モジュール7 : Cisco Unified Intelligence Centerレポート

レッスン7-1 : Cisco Unified ICの概要

レッスン7-2 : Cisco CUICレポート

ラボの詳細 :

演習1-1 : ラボ環境のチェック

演習1-2 : 音声ゲートウェイの探索

演習1-3 : CVPおよびICMサーバーの探索

演習2-1 : ICMダイヤル番号とコールタイプを管理するためのツールとユーティリティ

演習2-2 : シンプルなラベルスクリプトの準備

- 演習2-3 : ICMスクリプトでのICMツールの使用
- 演習3-1 : エージェント機能のためのICMの設定
- 演習3-2 : エージェント機能のためのUCMの設定
- 演習3-3 : エージェント/スーパーバイザデスクトップ (CTI OS) とテストログインのインストール
- 演習3-4 : ICMスクリプトの基本スキルグループ機能
- 演習4-1 : ICMスクリプトのメディアファイルと変数
- 演習4-2 : MicroAppsを使用した基本的なIVRスクリプティング
- 演習5-1 : 監視とレポートのためのCCCEの設定
- 演習5-2 : 高精度キューの構成と使用
- 演習5-3 : RONA
- 演習5-4 : 管理スクリプトの実装
- 演習5-5 : プロキシを使用してSIPを使用して通話を設定する (3XY2)
- 演習5-6 : UCCE通話と転送のCTIルートポイント
- 演習6-1 : VXMLサーバーの設定とCall Studioのインストール
- 演習6-2 : Cisco Unified Call Studioプロジェクトの作成と展開
- 演習6-3 : VXMLアプリケーションとICMスクリプトの統合
- 演習7-1 : CUICの詳細レポート